1. **Beschwerdeeingang**

|  |  |
| --- | --- |
| Datum |  |
| Entgegengenommen durch (Name/ Kürzel) |  |
| Mitteilung an Leitung: Datum |  |

1. **Beschwerdeführer**

|  |  |
| --- | --- |
| Name |  |
| Anschrift |  |
| Telefon |  |
| E-Mail |  |

1. **Grund der Beschwerde**

|  |  |
| --- | --- |
| Kurze Beschreibung des Problems |  |

1. **Sofortmaßnahmen**

|  |  |
| --- | --- |
| Wurden Sofortmaßnahmen eingeleitet? | Ja  Nein |
| Wurde zuvor die Frage mit „ja“ beantwortet? Direkt weiter … | |
| Wer hat die Sofortmaßnahmen eingeleitet? |  |
| Beschreibung der Sofortmaßnahme |  |
| War die Sofortmaßnahme erfolgreich? Ist der Beschwerdeführer mit der Lösung zufrieden? | Ja  Nein |
| Ist bereits mit der Sofortmaßnahme die Beschwerde beendet? | Ja  Nein |

1. **Vereinbarung mit Beschwerdeführer**

|  |  |
| --- | --- |
| Wurde mit dem Beschwerdeführer eine Vereinbarung getroffen, wie das Problem abgestellt werden kann? | Ja  Nein |
| Wurde zuvor die Frage mit „ja“ beantwortet? Direkt weiter … | |
| Wie lautet der Inhalt der Vereinbarung? |  |
| Muss die Beschwerde für die weitere Bearbeitung an einen anderen Mitarbeiter übergeben werden? | Ja  Nein |
| Falls ja, an welchen Mitarbeiter? |  |
| Datum, Unterschrift des Mitarbeiters, der die Beschwerde angenommen hat | |

1. **Lösung des Problems**

|  |  |
| --- | --- |
| Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursache des Problems zu beseitigen? |  |
| Bis wann kann das Problem beseitigt werden? |  |

# Abschluss der Beschwerdebeseitigung

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 Wurde das Problem gelöst? | Ja  Nein |
| Wurde zuvor die Frage mit „ja“ beantwortet? Direkt weiter … | |
| Wie wurde das Problem gelöst? |  |
| Wann wurde der Beschwerdeführer über die Lösung des Problems informiert? |  |
| War der Beschwerdeführer mit der Lösung zufrieden? |  |
| Wurde die Frage 7.1 mit „nein“ beantwortet? Weiter … | |
| Warum wurde das Problem nicht gelöst? |  |
| Wurde sichergestellt, dass das Problem nicht wieder auftaucht? | Ja  Nein |
| Falls ja, welche Vorbeugemaßnahmen wurden eingeleitet? |  |
| Falls nein, warum konnten keine Vorbeugemaßnahmen ergriffen werden? |  |
| Weitere Anmerkungen |  |

Datum, Unterschrift des Mitarbeiters, der für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Erstellt: | Name Ersteller | Datum und Unterschrift: |
| Geprüft: | Name der prüfenden Person | Datum und Unterschrift: |
| Freigegeben: | Name der freigebenden Person | Datum und Unterschrift: |